

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE PARA AUMENTO DA PRODUTIVIDADE EM EMPRESA DO SEGMENTO METAL MECÂNICA.

Elton Dias Paz
Aluno de administração das Faculdades Integradas de
Três Lagoas AEMS.
Elton.paz@fibria.com.br

Cristina Domingues Dias Daniel
Aluna de administração das Faculdades Integradas de Três
Lagoas AEMS.
Cristinadomingues3lagoas@hotmail.com

Mirian Augusto da Silva
Aluna de administração das Faculdades Integradas de Três
Lagoas AEMS
mirian.adm.augusto@gmail.com

Patrícia dos Santos Oliveira.
Aluna de administração das Faculdades Integradas de Três
Lagoas AEMS
Patrícia_12_santos@hotmail.com

Neilson Prates Leão
Aluno de administração das Faculdades Integradas de Três
Lagoas AEMS
neilsonprates@hotmail.com

RESUMO

O presente artigo tem como finalidade, demonstrar que é possível desenvolver dentro da empresa habilidades funcionais, e criar um perfil profissional mais adequado às exigências do mercado vigente. Nos dias atuais o capitalismo imperializa a vida em torno de si, e as empresas para maximizar seu lucro comprometem - se em transações cada vez mais ousadas para transparecer a qualidade de seus produtos, a fim de consolidar a confiabilidade e a satisfação do cliente, usando técnicas agressiva de melhoria continua, avaliação de desempenho na área de interesse e medidores de resultado, e através de uma metodologia da gestão da qualidade é possível obter consistência de seus processos para aumentar a sua competitividade . A ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) no Brasil, é o órgão que representa a NBR ISO 9000 que descreve os fundamentos de Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ) e estabelecem os conceitos a terminologia e um modelo de padronização para estes sistemas, onde o objetivo da certificação do ISO é lhe prover confiança de que o seu fornecedor poderá fornecer, de forma consistente e repetitiva, bens e serviços de acordo com o que você especificou.”

Palavras chave: Gestão da Qualidade; Produtividade

INTRODUÇÃO

Este artigo aborda a importância da implementação de um SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade) para aumento da produtividade, que vai nortear as empresas no pleno

domínio, controle do processo de produção, eficiência na utilização dos recursos humanos, materiais, financeiros, padronização de processos e a eficácia no alcance de metas e objetivos. Este processo da Gestão da Qualidade surgiu e foi consolidado no Japão após o fim da II Guerra Mundial, e foi difundida nos países ocidentais a partir da década de 1970. Para que uma empresa do segmento Metal-mecânica, ter reconhecimento e seu serviço de montagens seja sinônimo de qualidade seguindo as normas de especificação técnica do cliente e adequada aos padrões de qualidade é necessário que detalhes do projeto seja estudado minuciosamente, e os requisitos da qualidade sejam seguidos rigorosamente iniciando com exigências de certificados de qualidade da matéria prima adquiridos com o fornecedor, como aço carbono, inox e insumos para confecção de peças , das máquinas usadas na fabricação aferições e calibragens como em ; maquinas de solda, dobradeiras, maquinas de corte, lixadeiras . Das licenças e normas ambientais, do respeito ao capital intelectual do seu efetivo , finalizando na montagem da estrutura dentro da empresa contratante, respeitando as normas internas da empresa cliente, e dentro do prazo estipulado no escopo do serviços.

1 - GESTÃO DA QUALIDADE

Frente ao mercado cada vez mais competitivo as empresa tendem a buscar melhorias e mudanças para se manterem ativas no mercado, a fim de que as experiências gerenciais resultem em otimização para seus produtos e também para a própria empresa de modo geral, as organizações reconhecem a necessidade de implantar Programas de Qualidade que venha nortear uma produção com menor custo, melhor qualidade e uma padronização frente a melhoria continua.

Qualidade não diz respeito a um produto ou serviço e nem mesmo deve ser referida como responsabilidade de um “departamento de qualidade”; ela é objetivo de mudança de todos os departamentos, expandida para todos os aspectos da operação da empresa com características próprias. (MAXIMIANO, 2000).

Observa - se então que; a mudança de atitude sobre qualidade é necessário em qualquer ramo empresarial; e para empresas que atuam no segmento metal mecânica e montagens mecânicas é primordial a participação dos setores estratégico, tático , operacional em conjunto com a empresa de consultoria externa para alcançar e manter qualidade continua almejada pela empresa..

1.1 - QUALIDADE X PRODUTIVIDADE

O sistema de gestão da Qualidade tem se tornando uma ferramenta estratégica no meio corporativo, pois é o gerenciamento de um conjunto de atributos que envolvem qualidade dos produtos e serviços, produtividade, integração, bem estar social entre outros. Vários autores definem Qualidade total de forma simplificada, no entanto objetivando esclarecer a amplitude de seu significado.

“Qualidade é a totalidade de aspectos e características de um produto ou serviço que proporcionam a satisfação de necessidades declarada e implícitas”.
(Kotler;1998, p. 6)

Qualidade pode ser entendida que são mudanças na forma de se produzir obedecendo a normas técnicas específicas que tornarão um produto ou serviço adequado ao uso para o qual foi concebido.

Uma vez que produtividade diz respeito à mão de obra, máquinas, equipamentos, redução de custos, mercados, redução de colaboradores em ação, ou produzir mais com menos recursos, e garantias de qualidade dos produtos ou serviços; conclui-se que estar atento as mudanças de mercado e a exigências dos consumidores em adquirir produtos com qualidade é pré-requisito para a sobrevivência das organizações e permanência no mercado globalizado.

“Qualidade é a consistente conformidade com as expectativas dos consumidores” (Slack 2002; p, 551).

2- SISTEMA DE GESTAO DA QUALIDADE NO SEGMENTO METAL MECÂNICA

Um sistema de gestão da qualidade certamente ajuda no aumento da produtividade de qualquer empresa, neste caso, para uma empresa do setor metal mecânica. O processo de Gestão da Qualidade para obtenção de certificado pode ser comprovado através dos registros que o próprio programa de gestão vai exigindo sequencialmente.

Primeiro passo para a implantação de um programa de Qualidade é a contratação de uma empresa de consultoria externa que vai nortear e sequenciar todo processo. Será necessário investimentos em vários setores, como escritório da qualidade gerenciado e coordenado por uma ou mais pessoas a qual vai ter responsabilidade de gerenciar, controlar e registrar tudo o que for relacionado ao SGQ da empresa. Neste caso, deve ser escolhido um representante da direção (RD) e um coordenador da qualidade, esses representantes serão os colaboradores responsáveis pela gestão e manutenção do sistema, que deverão ser treinados constantemente para a área da qualidade, bem como, treinamentos sobre a ISO 9001, que por si, aborda vários sub-

temas. Se for necessário devesse ser feito investimento em patrimônio, como adequações do espaço físico referente às normas de segurança e meio ambiente.

Após completar esta primeira fase, terá início a parte de registros e controles de toda documentação referente ao setor produtivo e administrativo da empresa, neste caso a empresa passou a gerenciar os serviços e produtos ofertados da seguinte forma. - Assim que um serviço for solicitado pelo cliente, é registrada uma solicitação de serviço através de um formulário, que informa do que se trata o serviço, qual o prazo para execução, quem está solicitando, e se a empresa atende a todos os requisitos do cliente, se for de interesse da empresa concorrer ao serviço à mesma registra que sim e elabora a sua proposta, caso contrário recusa e envia seu parecer técnico.

No envio da proposta de orçamento ao cliente, e se a empresa ganhar a licitação à mesma encaminha o serviço para o setor de planejamento que irá elaborar o quantitativo de materiais que serão usados, e os profissionais necessários; encaminha a ordem de serviço ao gerente de produção ou encarregado de produção, que irá distribuir as atividades para os colaboradores.

Encerrada a produção, o gerente de produção deverá avaliar se o trabalho foi concluído no prazo determinado e se o mesmo está em conformidade com o projeto solicitado pelo cliente, por fim a aprovação do

serviço. Mas em caso de necessidade de retrabalho, deverá ser registrado no formulário de ordem de serviço até que o serviço esteja conforme os requisitos do cliente.

O aumento da produtividade pode ser medido através do controle da quantidade de orçamentos enviados aos clientes e a quantidade de orçamentos aprovados que gerarão ordem de serviço. Este cálculo pode ser comparado com dados de anos anteriores e gráficos sinalizadores mensais que comprovem o aumento da produtividade.

Outros formulários também são usados como ferramentas de controle da qualidade como: Ordem de Compra (formulário enviado ao fornecedor solicitando insumos) Avaliação de Competências (planilha que registra e avaliação o desempenho de cada colaborador, em função das tarefas que desempenha, das metas e resultados a serem alcançados e do seu potencial de desenvolvimento), Avaliação de Clientes ,a medição e monitoração da satisfação dos clientes tem particular relevância na identificação das áreas a desenvolver e /ou a manter, Avaliação de fornecedores que preza qualidade e compromisso, agilidade na entrega e custo entre outros.

Todos estes formulários medidores da qualidade são importantes para o desenvolvimento do SGQ e para o aumento da produtividade em uma empresa do setor de metal mecânica, pois os registros facilitam além da rastreabilidade dos serviços, mudam a forma de como são executados,

minimizando os desperdícios e aumentando a eficácia da produção, através do uso dos vários recursos da gestão da qualidade.

3 - RESULTADOS ESPERADOS

Após a implantação do Sistema de Gestão da Qualidade a conscientização de toda equipe da área tática, estratégica e operacional em conjunto, e após os investimento em consultorias externas, investimentos estruturais, melhor distribuição a conscientização das pessoas envolvidas e protocolado toda movimentação da empresa dentro do período programado que pode variar de 6 a 12 meses, é necessário contratar um organismo independente certificador para averiguar se a empresa passou a atuar em conformidade com a norma e assim certifica a empresa.

O Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro) é o órgão responsável por avaliar as certificadoras. A certificação é válida por três anos, sendo que nos dois primeiros há auditorias parciais e no último, uma auditoria completa para a recertificação, e os resultados esperados são observados na satisfação do cliente e como demonstra figuras a seguir.

Fig.01 – Projeto (fonte - Engº Fracisco Molina - 2012)



Fig.02 – Montagem (fonte - Mirian A.S - 2012)



Fig.03- Estrutura pronta (fonte - Mirian A. S - 2012)



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Gestão da Qualidade Total é em todos os âmbitos empresariais uma ferramenta poderosa na superação e desenvolvimento frente ao mercado competitivo, agrega ao produto qualidade, valor e confiabilidade. Na área da metal mecânica não se difere, é necessário que as estruturas fabricadas seja ela leve média ou pesada obedeçam requisitos de qualidade em todo processo de fabricação . Avalia – se a capacidade de qualificação do produto pela relevância de conformidade e não conformidade no processo em geral, no que refere treinamento de mão de obra, a busca de consultoria externa, certificação de todos os materiais usados na fabricação e montagem, aferição (calibragem) dos equipamentos usados como máquinas de solda, plasmas,

máquinas, lixadeiras paquímetros, multímetros, trenas etc, para que uma peça fique precisamente nas dimensões a que foi destinada e diminua a não conformidade, como também a qualidade nos processos administrativos, no controle e na rastreabilidade de todo o processo da empresa. Reconhecimento empresarial produtos ou serviços padronizados, sinônimo de qualidade e confiança.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CHIAVENATO, I. **Teoria geral da administração**, São Paulo, MacGraw-Hill, 1987.

Drucker, P. F. A Nova Era da Administração, São Paulo, Pioneira, 1976.

Maria Zita Figueiredo Gera
Terezinha Covas Lisboa
Editora: Uni-Facef (2006)

Templo Consultoria On Line - Certificação ISO 9001 com Rapidez e Agilidade

Disponível <http://certificacaoiso.com.br/iso-9001/acessado> em 17/09/2013.

